

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Mensual
Diciembre / 2021



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**



Contenido

- 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**

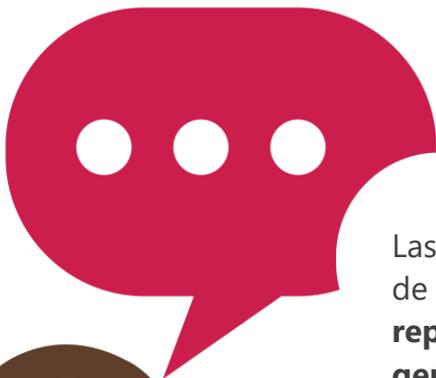
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

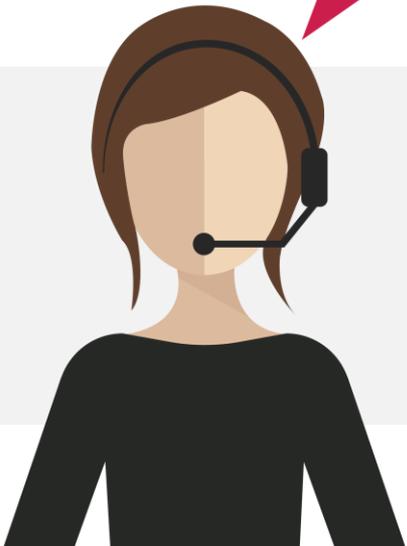
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



Las actividades de **medición de satisfacción de la ciudadanía** inician con la solicitud de **evaluación de satisfacción** según el canal utilizado, continúa con la **generación de reportes** a partir de los resultados de la medición de satisfacción, finaliza con **la generación del informe** de medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.



¿Qué se evalúa?

La Calidad del Servicio han determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía.

El eje se vincula a las siguientes categorías de análisis:

Calidad del servicio

- ✓ Efectividad
- ✓ Orientación técnica
- ✓ Cordialidad
- ✓ Utilidad
- ✓ Claridad

Los canales a evaluar son:

- ✓ Presencial
- ✓ Sala especializada
- ✓ Telefónico
- ✓ Correspondencia (comunicaciones escritas físicas/virtuales)

1

PRESENCIAL

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2

SALA ESPECIALIZADA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

3

TELEFÓNICO

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

4

CORRESPONDENCIA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

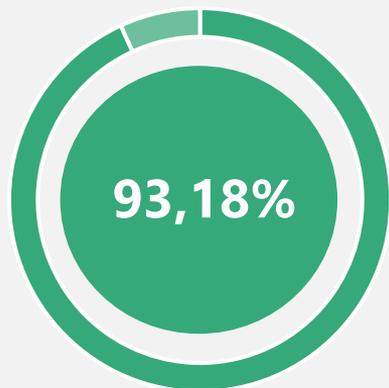
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicador de satisfacción Diciembre 2021



Calidad del servicio

Octubre: 88,27%

Dando el acceso forzoso al sistema informático del DANE del pasado 9 de noviembre de 2021, se cotejan los resultados de la medición de satisfacción del período de referencia con los resultados del mes de octubre, dado que en el mes de noviembre no se dispone de información para la comparación.

En octubre se obtuvieron 49 encuestas en total, mientras que en el mes de diciembre fueron 11, lo cual representa una baja del 77,55% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

Interpretación indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado indicador
Calidad del servicio	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

Calificación por categoría Diciembre 2021- total nacional

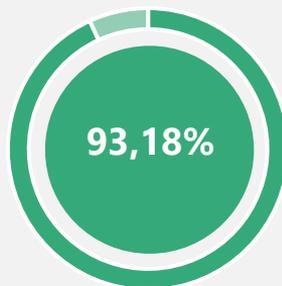
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron al canal Telefónico.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad 3,18%; orientación técnica 3,49%; y claridad 1,82%; en las categorías cordialidad y utilidad subió la calificación 3,33% y 6,06% respectivamente.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Diciembre 2021

Telefónico



Octubre: 93,00%

Para el período de referencia, solo se dispone información del canal telefónico, dado que es el único canal de comunicación activo luego del acceso forzoso al sistema informático del DANE del martes 9 de noviembre de 2021.

Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Diciembre / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co